

## お客様のご意見、ご要望の回答

平成 24 年 4 月吉日

平成 23 年 12 月にご報告致しました「お客様アンケート実施結果」で、県医師会会員及び組合員の皆様方から頂きました貴重なご意見、ご要望を組合内で検討協議致しましたので、その回答結果をご報告させていただきます。

なお、未だ検討協議を重ねており、ご回答できないものもございます。それにつきましては、協議の結論が出次第ご回答致しますので、もう暫くお時間を頂きたいようお願い申し上げます。

### ・通帳がない事、記帳できない事が不便。カード(クレジット)の引落しが出来ない事、他行への振込みができない事

#### ①通帳および記帳について

ご希望の方には通帳を発行させていただいております。お申し出くだされば、ご希望どおり通帳を発行のうえ郵送させていただきます。

当組合が原則として普通預金の通帳を発行していない事情は以下のとおりです。

- ・ 通帳を発行した場合、システム容量上の限界があるため一定期間記帳がないと不都合（取引が 60 件を超えると、通帳上で 1 明細に集約表示される等）が生じるため定期的な記帳が必要となります。

当組合は本店 1 店舗のみであり、記帳するためにはご来店等により通帳をご提出していただくかねばならずお客様によってはご不便をかけることとなります。

- ・ 通帳発行を希望しないお客様のために、月間の入出金明細を記載した「お取引明細書」を翌月郵送させていただいております。

#### ②カード（クレジット）の引落としについて

当組合を決済口座としてご利用できるクレジットカード(\*)もありますので、カード会社または当組合へご照会ください。

(\*) ビューカード、オリックス、東武カードビジネス、楽天カード、  
東芝ファイナンス、第一生命カード、アプラス、セディナ（旧クォーク）、  
三菱 UFJ ニコス（NICOS）

今後はお客様の利便性を考え、契約カードを増やしていきたいと考えております。

#### ③他行への振込について

他行への振込については、振込依頼書をご提出いただければ可能でございます。

※組合員の振込手数料は他の金融機関に比べお安くなっております。

他行振込手数料（3 万円以上）400 円

（3 万円未満）300 円

他行の本人口座宛の振込は無料となっております。

また、FAX、インターネットバンキングサービスを利用して、他行の本人口座への振込が可能です。ただし、その場合は本人口座のみとさせていただいており、本人口座以外への振込は、別途振込依頼書のご提出が必要となります。

#### ・2本立ての金融機関が必要になる。1本化できない。

当組合は、日常的な決済機能等も限定的なため、他の金融機関と併せた利用が必要となるケースが多かろうと思います。

一方、当組合は、他の金融機関に比べ有利な預金金利を提供させていただいております。そのような特色をご理解いただき当組合のご利用をお願いできたらと思います。

今後、クレジットカード、公共料金等決済機能の充実を図っていきたいと考えております。

#### ・預金通帳があった方が管理しやすい。

ご希望の方には通帳を発行させていただいております。お申し出くだされば、ご希望どおり通帳を発行のうえ郵送させていただきます。

当組合が、原則普通預金の通帳を発行していない事情は上記1. ①にてご説明させていただいたとおりです。

過去のお取引明細の確認方法として、インターネットバンキングサービス（月間基本手数料無料）をご利用いただきますと、過去3ヶ月間の入出金明細が照会できます。毎月郵送させていただいている「お取引明細書」と併せてご利用いただくと便利です。是非ご利用ください。

#### ・県民健康センターにキャッシュディスプレイがあると思う。

当組合はキャッシュカードの発行を行っておりません。

キャッシュカードの発行、キャッシュディスプレイ（ATM機、CD機）の設置については、初期投資費用、運営費用・管理費用等の負担が見込まれ、予想される利用件数と比べ大きく、また管理事務負担、防犯上のリスク等を考え合わせると慎重に対応すべき問題と考えております。

当組合は、ローコストによる効率経営が、結果として健全経営につながると考えております。ローコストにより生み出された利益は、より有利な金利等を提供することに活用し、お客様への利便性を図って行くよう努力してまいりたいと考えております。

#### ・インターネットバンキングで過去の取引を見る時、半年分位のものも見られると良いと思います。（最大1年位）

当組合のインターネットバンキングの入出金明細照会で照会できる取引は、過去3ヶ月の取引となっております。当組合のシステムセンター（他の組合との共同利用センター）で保存できるデータの上限期間となっており、ご不便をおかけいたしますが現状期間延長はできない状況でございます。

誠に恐縮ですが、過去の取引の管理につきましては、以下の対応をお願いいたします。

- ① 当組合より毎月郵送しております「お取引明細書」を継続して保管していただく。
- ② 定期的にインターネットバンキングサービス（利用手数料無料）による入出金明細照会画面を印刷し、保管していただく。

なお、当組合にご連絡いただければ、必要な期間のお取引明細をお送りさせていただきます。

・インターネットから他人の口座に振り込める様に。できれば手数料無料で。

当組合のインターネットバンキングサービスでのお振込は、事前にご登録いただいているご本人名義の口座に、限定させていただいております。（他人名義の口座への不正振込を防止する等の安全性を考えて対応しております。）

他人名義の口座へのお振込をされる場合は、大変お手数ながら当組合までご連絡くださいますようお願い申し上げます。お振込に必要な書類（振込依頼書、払戻請求書等）を郵送させていただきます。お急ぎの場合は速達扱いで郵送いたしますのでお申し出ください。

インターネットバンキングによる他人名義の口座へのお振込みについては、安全対策の強化を再度検討の上、今後導入を検討していきたいと考えております。

・定期預金もインターネットバンキングで行えると良い。定期残高照会も。

当組合のインターネットバンキングサービスの対象は、現在普通預金口座のみとなっております。

インターネットバンキングサービスによる定期預金の新約および解約については、当組合のシステム機能上の問題等現状さまざまな課題がありますが、一部（新約のみ）だけでも対応すべく、導入実現に向けて検討していく予定であります。

また、インターネットバンキングサービスにおける定期預金の残高照会については、当組合のシステムセンター（他の組合との共同利用センター）のシステム機能がない状況でございます。

大変お手数ながら、定期預金のお申込み、ご解約、お書替をされる場合や、定期預金残高のご照会は、従来どおり当組合までご連絡くださりますようお願いいたします。お手続きにつき説明させていただくとともに、必要な書類を郵送させていただきます。

・預金商品の内容についてお伺い致します。もっと金利を高くしてほしい。

当組合は、預金商品について、預金金利を中心に他の金融機関の同様な商品と比べてより魅力的なものにすべく努力しております。

(例)

預金種類	大口定期預金金利			普通預金金利
	1年	3年	5年	
当組合	0.150%	0.250%	0.300%	0.040%
A銀行 (店頭表示金利)	0.030%	0.060%	0.080%	0.020%

(いずれも平成24年2月末現在)

今後も、埼玉県医師会会員のための信用組合として、可能な限り高い預金金利を提供できるよう努力していきたいと思っております。

・預金商品の内容についてお伺い致します。キャンペーンとかで金利を高くする時があっても良いのでは。

当組合の預金金利については、8.にてご説明のとおり他の金融機関の同様な商品に比べても有利な金利で提供させていただいております。また、一時的に預金金利を高くするよりも、年間を通じて魅力ある金利を恒常的かつ継続的に提供することが重要と考えて運営しております。

上記方針は変わらないものの、今後迎える創立記念等において、キャンペーン行事等を企画する際には、預金金利の上乗せ等についても検討していきたいと考えております。

・ **預金商品の内容についてお伺い致します。定期預金も含めた残高を定期的に知らせてほしい。**

全てのお客様に定期預金も含めた全預金残高を定期的に通知するシステムが現状なく、定期預金および定期積金については、満期到来時にご案内をお送りするのみとなっております。

お客様が、個別に定期預金等も含めた残高をご確認いただく方法としては、以下によりお願いしております。

- ① 「残高証明書発行サービス」により、毎年の指定月末の残高証明書（含む定期預金等）を発行する。（発行手数料無料）

＊サービスのご利用には依頼書の提出が必要となりますので、担当部である営業部にご連絡ください。

- ② 組合に電話等にてご照会いただく。

＊自動継続定期預金の証書には記帳欄がございます。記帳をすれば最新の定期預金残高が表示されますので、担当部（営業部）にご連絡ください。

・ **他行に振込もうとしたが、入力できず取りやめた。（インターネットバンキング）**

想定される範囲にて、原因と対処方法につき回答いたします。

詳しくは、担当部（営業部）にご相談いただくようお願いいたします。

- ① インターネットバンキングにログインできない場合

（原因）ログイン ID またはログインパスワードが誤っている、または入力方法が誤っている可能性。或いは、ログインパスワードがロックアウト状態になっている可能性。

（対処方法）ログイン ID、ログインパスワードをお確かめのうえご入力ください。

—— ログイン ID とログインパスワードは半角英数字でご入力ください。

ロックアウトがかかっている場合は、しばらく時間を置いた後に再度ログインし直してください。それでもログインできない場合は当組合にご照会ください。

- ② 振込の実行ができない場合

（原因）確認用パスワードが誤っている、または入力方法が誤っている可能性。

（対処方法）確認用パスワードをお確かめのうえご入力ください。

—— 確認用パスワードは半角英数字でご入力ください。

- ③ 事前登録振込口座以外の口座へお振込しようとした場合

（原因）当組合のインターネットバンキングは、事前登録振込先口座以外へのお振込はできません。

（対処方法）振込できるのは、インターネットバンキング画面の振込・振替先一覧に掲載されている事前登録振込先口座のみです。他の振込先口座\*を追加される場合は当組合に別途お申し込みください。

\*事前登録できるのは本人名義口座のみとなっております

- ④ 残高が不足している場合

（対処方法）お引出し可能金額は、リアルタイム残高照会でご確認いただけます。

## ・もう少し具体例を入れて欲しい。(ホームページ)

預金商品においては、「定期積金の積立て例」や「定期預金の受取利息の計算例」などを掲載することを検討させていただきます。

また、貸出商品についても、商品別の返済額の例等を掲載することを検討させていただきます。

## ・ダイレクトメールが多すぎて、たぶん見ないで捨てていると思う。

当組合がお送りしている主な資料は以下のとおりです。

- ・お取引明細書（普通預金）—— 毎月
- ・資金移動取引のお知らせ（インターネットバンキング）—— 毎月（移動があった月のみ）
- ・満期のお知らせ（定期預金・定期積金）—— 預金等の満期到来時
- ・返済予定表（貸出取引）—— 貸出実行・変更時
- ・商品案内等（組合加入のすすめ、商品資料等）—— 必要に応じて

お取引明細書、資金移動取引のお知らせ、満期のお知らせ等には、重要なお客様情報が記載されておりますので、よくご確認のうえ取扱いには十分ご注意ください。

商品案内等については、必要最小限の内容にすべく努力してまいります。当組合の業務内容、商品内容について記載しておりますので、お受け取りの際は是非ともお読みくださるようお願いいたします。

## ・2万円の出資で毎年1,280円も頂きありがたいのですが、出資金を増やすことは出来るのでしょうか？

おかげさまで、出資配当金については、昨年度も8%の配当率を維持させて頂いております。出資金の金額については、定款で1口1,000円と定め、内規でお一人10口10,000円、または20口20,000円とさせて頂いております。当組合は、協同組織金融機関として、相互扶助の精神の元、安定した出資金を確保する為に、より多くの組合員の皆様から、より広く出資を募ることが、当組合の事業の安定に繋がることと考えており、出資金は原則2万円迄とさせて頂きたいと思っております。また、当組合の利益については、ご預金及びご融資の金利面で組合員の皆様に、還元させて頂きたいと考えております。

## ・外貨宅配サービスの手数料について教えてください。(32種の外貨内容と)

外貨宅配サービスの手数料につきご説明いたします。

○外国紙幣・旅行者小切手の購入に関する手数料は以下のとおりです。

- ・外国紙幣 —— 購入時の為替レートに含まれております。  
購入為替レートが、公表の為替レート仲値(\*)に対し、手数料を反映したレートとなっております。

例) 米ドル・・・1米ドルあたり3円

ユーロ・・・1ユーロあたり4円

- ・旅行者小切手 — 購入時の為替レートに含まれるほか、発行手数料がかかります。  
(トラベラーズチェック) 購入為替レートが、公表の為替レート仲値(\*)に対し、手数料を反映したレートとなっております。

例) 米ドル・・・1米ドルあたり1円

ユーロ・・・1ユーロあたり1円40銭

発行手数料は、ご購入金額（円貨額）に対し、2%の手数料がかかります（消費税の対象外）。

(\*)仲値＝顧客が金融機関と外貨を売買する際の基準レート

○このほか配送料が、お申込金額に応じてかかる場合があります。

お申込金額合計 (手数料・送料込)	配送料 (消費税込)
1万円以上3万円未満	1,200円
3万円以上8万円未満	600円
8万円以上30万円未満	無料

#### 【通貨の種類】

・外国紙幣は、以下の36種です。

\*平成24年3月12日より「ベトナムドン」、「パシフィックフラン」、「フィジードル」、「エジプトポンド」の4通貨の取扱いが開始され、取扱外貨紙幣は36種類に拡大しました。

(北米・中南米) 米ドル、カナダドル、ブラジルドル、メキシコペソ

(ヨーロッパ) ユーロ、英ポンド、スイスフラン、スウェーデンクローネ、デンマーククローネ、ノルウェークローネ、チェココルナ、ポーランドズロチ、ハンガリーフォリント、ロシアルーブル

(オセアニア) オーストラリアドル、ニュージーランドドル、パシフィックフラン、フィジードル

(アジア) 中国人民元、韓国ウォン、香港ドル、ニュー台湾ドル、タイバーツ、フィリピンペソ、マレーシアリングギット、ブルネイドル、シンガポールドル、インドネシアルピア、ベトナムドン

(中東・アフリカ) トルコリラ、サウジアラビアリヤル、UAEディルハム、カタールリヤル、イスラエルシェケル、南アフリカランド、エジプトポンド

・トラベラーズチェックは、以下の6種類です。

米ドル、ユーロ、英ポンド、カナダドル、オーストラリアドル、日本円

詳しい内容については、当組合HPよりご覧になれますのでご参照ください。

[当組合HP](#) ⇒ [商品案内](#) ⇒ [外貨宅配](#) ⇒ [三井住友銀行 外貨宅配](#)

・近くにないので不便なので、他銀行での取引をしております。医師信用組合は医師を中心とした融資で経営内容が良く、安全安心なのですが、あちこちにないのが残念です。

当組合の店舗は現状、さいたま市浦和区の県民健康センターにある1店舗のみでございます。ご不便をおかけしている事もあるかと思っております。申し訳ございません。本来、県内に複数の店舗を開設し、皆様に便利にご利用頂きたいところですが、新たな店舗開設と運営には、多大な費用と人員を必要といたします。現在、当組合は常勤役職員13名で運営いたしており、必要最低限の費用と人員で、今後も他の金融機関にはない特徴を生かしつつ、健全経営を守っていくのが得策と考えております。従って、今後も支店の出店は考えておりません。電話、郵便に加え、今後、インターネットバンキングの機能も拡充することで、便利にご利用いただけるよう工夫をして参りたいと考えております。またご希望があれば、訪問もさせて頂いておりますので、是非お声がけください。お待ちしております。



・新規開業から医師会入会まで相当期間があるので、他の銀行等との取引が主になってしまいました。

当組合の定款に組合員資格として、「埼玉県医師会の会員並びに家族」と明記されております。従って、医師会の会員であれば、開業資金のご融資も可能ではございます。但し、現状、各郡市医師会において医師会員になる為には、開業後と定められている医師会が少なくありません。ご意見のとおり開業資金については十分な対応ができていないのが現状でございます。今後、組合員資格について、様々な皆様のご意見を聞き、様々な角度から協議を重ね、幅広く組合員資格が得られるよう、検討して参りたいと考えております。

また、銀行等でお借り入れした資金も、当組合で低利の借り換えの商品をご用意しておりますので、是非ご相談下さいませ。

・理事が固定化している。人事の刷新を計るべき。

ご案内のように当組合の理事は、組合員によって選ばれた総代で組織する総代会（最高意思決定機関）における選挙で選出しております。また、総代会出席者全員の同意を持って、各郡市医師会の推薦人を当選者とする事も出来ると定款で定めております。また、理事の任期は2年以内とも定めております。このような仕組みと制度の中で、運営いたしており、結果として理事が再任されることもございますが、前回（第48期）は30人中5名の新任理事も新たに就任いたしております。（平成24年3月現在の平均在任年数は7.8年）

・アンケートの内容はおかしくないですか？選択肢も不備。もっと考えてほしい。

より多くの医師会員の皆様のお声を、当組合の業務運営に反映させていただきたく思い、今回アンケートを実施させていただきました。お忙しい中でのご回答でもあり、質問事項、回答事項も工夫をし、選ばせて頂いたつもりでございます。また、自由意見欄も随所に設け、皆様の多様なご意見を賜る工夫も致したつもりでございます。アンケートの内容、選択肢の不備につき、更に詳しくお教えいただければ幸いです。次回のアンケートを実施する際の参考とさせていただきたいと存じます。

・大変お世話になり、有難く思っております。・現在お世話になっております。今後とも宜しくお願い致します。

平素は当組合をお引き立て賜り誠にありがとうございます。当組合は埼玉県医師会会員の相互扶助の精神に基づいた金融機関として、金融を通じて埼玉県医師会会員の皆様の事業の発展と生活向上への奉仕を基本理念といたしております。今後も役職員一同、皆様の真にお役に立つ医業界専門のベストバンクを目指し、組合員の皆様が使い易い医師信用組合であるよう、日々、努力を重ねて参る所存でございます。今後ともご指導、ご鞭撻のほどよろしくお願い致します。

当組合では、今回のアンケートに係らず、お客様の貴重なご意見・ご要望をお聞かせ頂く方法として、随時、お取引に係る苦情等を受付けておりますので、是非お申し出ください。

（苦情等は、当組合の取引に関する照会・相談・要望・苦情・紛争のいずれかに該当するもの及びこれらに準ずるものをいいます）

○当組合へのお申出先 電話：048-824-2651

○しんくみ相談所（全国信用組合中央協会） 電話：03-3567-2456